



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ЮГО-ЗАПАДНОЕ УПРАВЛЕНИЕ  
Г.Чапаевск**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**14.07. 2020г. № 186- од**

**О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций  
в Юго-Западном управлении министерства образования и науки  
Самарской области**

В целях обеспечения эффективного исполнения требований Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и на основании приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.07.2020 № 290-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в министерстве образования и науки Самарской области»:

- 1.Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Западном управлении министерства образования и науки Самарской области» (далее- Положение).
- 2.Признать утратившим силу «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Юго-Западном управлении министерства образования и науки Самарской области», утвержденное распоряжением от 31.07.2017г. № 201-од.
- 3.Довести данное распоряжение до сотрудников Юго-Западного управления министерства образования и науки Самарской области.

4. Разместить текст Положения на сайте Юго-Западного управления министерства образования и науки Самарской области.

5. Контроль за исполнением данного распоряжения оставляю за собой.

И.О. руководителя управления

Спирин

М.А. Спирин

УТВЕРЖДЕНО  
распоряжением Юго-  
Западного управления  
министерства  
образования и науки  
Самарской области  
от 14.07.2010 № 18609

ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций  
в Юго-Западном управлении министерства образования и науки Самарской  
области

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), поступивших в Юго-Западное управление министерства образования и науки Самарской области (далее – Управление).

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан в Управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства. Организация работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на сотрудника Управления, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

1.3. Реквизиты документов, содержащих указания должностного лица по его исполнению (далее – резолюция), ответы на обращения, а также решение о прекращении переписки и продлении срока рассмотрения обращения подписываются и принимаются руководителем Управления или лицами, его замещающими.

Раздел 2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, обращения граждан в форме электронного документа, обращения граждан, поступившие в Управление Почтой России, письменные обращения, доставленные гражданами в

канцелярию Управления лично или переданные через доверенные лица, письменные (устные) обращения граждан, поступившие в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление. Принимаются к рассмотрению обращения граждан, направленные посредством почтового ящика, установленном на входе в здание Управления. Выемка корреспонденции производится сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан ежедневно.

2.2. При регистрации обращения гражданина и приложенные материалы сканируются с созданием электронных документов. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются, а затем регистрируются и сканируются в автоматизированной информационной системы делопроизводства и документооборота (далее – АИС ДД). При невозможности провести сканирование документа или его части в учетном деле и/или в электронной карточке ставятся соответствующие отметки.

2.3. На зарегистрированном обращении гражданина (далее - обращение) или сопроводительном письме в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется штамп установленного образца, содержащий дату регистрации и регистрационный номер.

2.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации сотрудник Управления, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, передает обращение гражданина руководителю Управления или лицам, его замещающим для подписания резолюции.

2.5. После подписания резолюции руководителем Управления или лицами, его замещающими подлинник обращения гражданина передается исполнителю(ям), который(е) обеспечивает(ют) рассмотрение обращения гражданина и подготовку проекта ответа на него.

2.6. В случае, если в резолюции руководителя Управления или лицами, его замещающими указано два и более исполнителя, копии текста обращения гражданина и приложенных материалов направляются в адрес каждого из них.

Ответ на обращение гражданина в этом случае готовится исполнителем, который указан первым в резолюции.

В основу ответа на обращение гражданина ложится информация, должностных лиц, которые указаны в резолюции вторыми и последующими.

2.7. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

### Раздел 3. Рассмотрение обращений

3.1. Поступившие в Управление обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 календарных дней. При этом исполнитель направляет служебную записку на имя руководителя Управления, или лицам, его замещающим, о согласовании продления срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения

гражданина исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин продления срока, а в случае необходимости уведомляет о продлении срока иные заинтересованные органы.

3.3. В случае необходимости обращение гражданина может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение. Решение о выездном рассмотрении обращения либо об участии гражданина в рассмотрении обращения может быть принято на любом этапе рассмотрения обращения гражданина. Соответствующее поручение может поступить от руководителя Управления или лиц, его замещающих при наложении резолюции, либо должностным лицом, в работу которого обращение гражданина поступило на исполнение.

3.4. Исполнитель, на рассмотрение которому поступило обращение гражданина, готовит проект ответа на данное обращение. Соисполнители (лица, определенные в резолюции вторыми и последующими) представляют исполнителю информацию, документы и материалы, необходимые для подготовки проекта ответа на обращение гражданина, в срок не позднее чем за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина.

3.5. Подготовленный проект ответа на обращение гражданина, содержащий визы (подпись) исполнителя, соисполнителей, задействованных в его подготовке, не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина направляется исполнителем на подписание руководителю Управления, или лицам, его замещающим. При наличии в проекте ответа на обращение гражданина недостатков (ошибки, исправления, опечатки, неполная информация и т.п.), проект ответа возвращается исполнителю для внесения необходимых правок и дополнений.

3.6. В течение одного рабочего дня подписанный ответ проходит регистрацию в Управлении, где документу присваиваются дата регистрации (подписания) и исходящий регистрационный номер.

3.7. Ответ на обращение гражданина готовится на бланке Управления по количеству адресатов. Один из экземпляров подписанного ответа направляется

заявителю, другой прикрепляется к подлиннику обращения гражданина, находящемуся в режиме ожидания, и остается храниться в Управлении, образуя тем самым учетное дело по обращению гражданина.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.9. Подготовленный проект ответа на обращение гражданина, поступившего из министерства образования и науки Самарской области, направляется не позднее чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина исполнителем в министерство образования и науки Самарской области.

#### Раздел 4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель по согласованию с руководителем Управления, или лицами, его замещающими, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление.

#### Раздел 5. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

5.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения в Управлении обращений граждан осуществляется сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль осуществляется посредством использования инструментов АИС ДД, при анализе обращений граждан, находящихся в режиме ожидания, иными способами.

5.3. В случае отсутствия подготовленного проекта ответа на обращение гражданина в срок, указанный в п. 3.5 настоящего Положения, соответствующая информация направляется сотрудником, ответственным за организацию работы с обращениями граждан руководителю Управления, или лицам, его замещающими для принятия мер к исполнителю в работе которого находится на рассмотрении обращение гражданина.

#### Раздел 6. Ответственность

6.1. Должностные лица Управления, указанные в резолюции исполнители, в работу которых направлено на рассмотрение обращение несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством ответственность за нарушение порядка и сроков регистрации обращений граждан.

#### Раздел 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Управлении осуществляет руководитель

Управления и должностные лица Управления, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Личный прием граждан должностными лицами Управления осуществляется ежедневно в течение рабочего времени, без предварительной записи.

7.2. Личный прием граждан руководителем Управления проводится в установленные дни и часы в соответствии с графиком личного приема граждан.

7.3. Информация о времени и месте проведения личного приема, о лицах, его осуществляющих, размещается на сайте Управления, а также на информационном стенде при входе в здание Управления.

7.4. Организацией личного приема граждан занимается сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

7.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. С согласия гражданина ответ на его обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений граждан.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## Раздел 8. Информационно-аналитическая деятельность

8.1. Управление ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляет в министерство информацию о количестве

поступивших, рассмотренных обращений граждан,  
а также о результатах их рассмотрения.